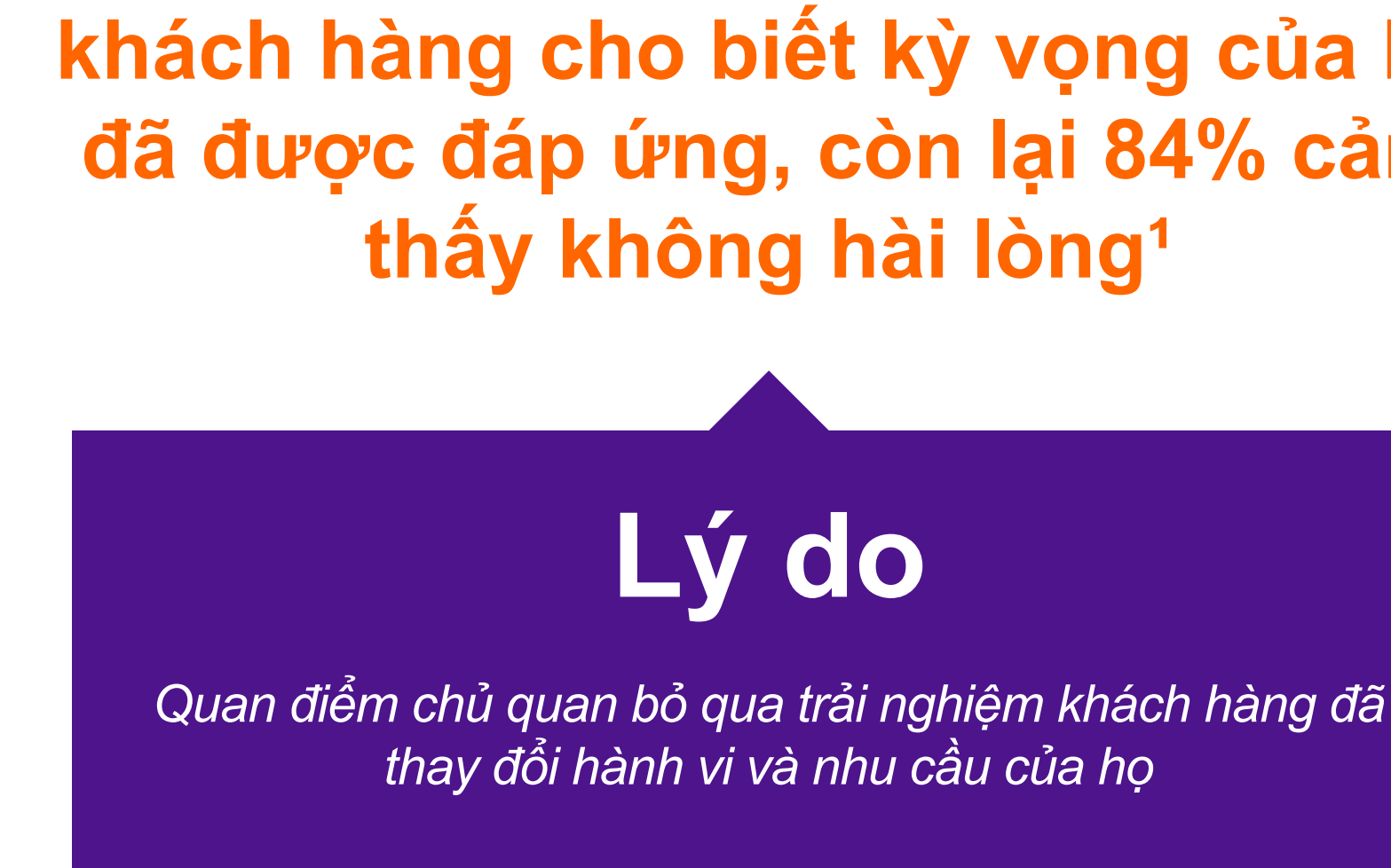


# Phương pháp tiếp cận hai bước để số hóa và thông minh trong thương mại

**Trải nghiệm là tất cả những gì người tiêu dùng được hỗ trợ đang cần**

Khách hàng Châu Á, Trung Đông và Châu Phi (AMEA) cho biết trải nghiệm khách hàng là một yếu tố quan trọng để quyết định khi mua sắm



**khách hàng cho biết kỳ vọng của họ đã được đáp ứng, còn lại 84% cảm thấy không hài lòng<sup>1</sup>**

## Lý do

Quan điểm chủ quan bỏ qua trải nghiệm khách hàng đã thay đổi hành vi và nhu cầu của họ

**Điều cần thiết: Quan điểm của khách hàng**

Hơn  
**2/3**



doanh nghiệp ưu tiên nhu cầu và trải nghiệm của khách hàng trở nên vượt trội so với các doanh nghiệp cùng lĩnh vực của họ<sup>2</sup>

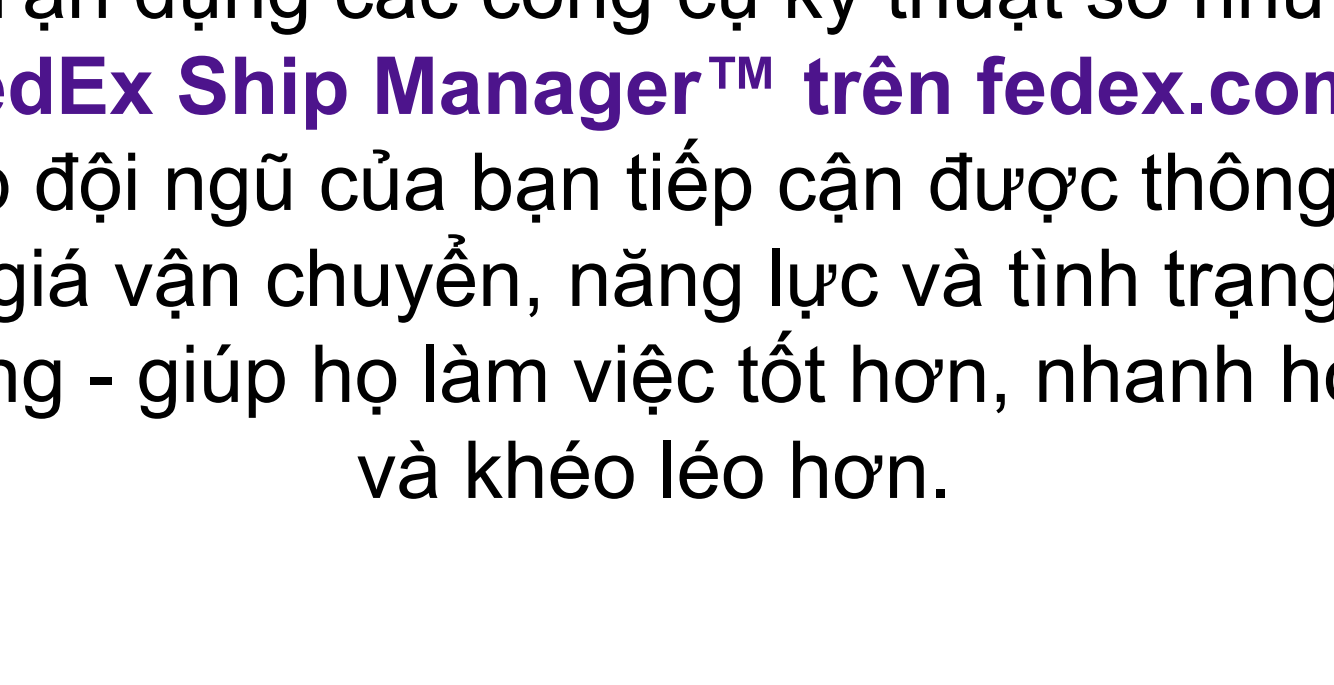
**Đúng vậy, đây là điều khả thi với các doanh nghiệp vừa và nhỏ**

Bạn chỉ cần duy trì đà phát triển bằng các bước nhỏ, đơn giản trong quy trình vận chuyển của bạn

**Bắt đầu: Hai bước để thực hiện hướng tiếp cận từ quan điểm của khách hàng**

**1**

**Tự động hóa và sắp xếp hợp lý ở mọi bước để phục vụ nhanh hơn**



Tận dụng các công cụ kỹ thuật số như **FedEx Ship Manager™** trên **fedex.com**, giúp đội ngũ của bạn tiếp cận được thông tin về giá vận chuyển, năng lực và tình trạng lô hàng - giúp họ làm việc tốt hơn, nhanh hơn và khéo léo hơn.

**2**

**Ứng dụng kỹ thuật số trước, trong và sau khi giao hàng để giao hàng nhanh hơn**



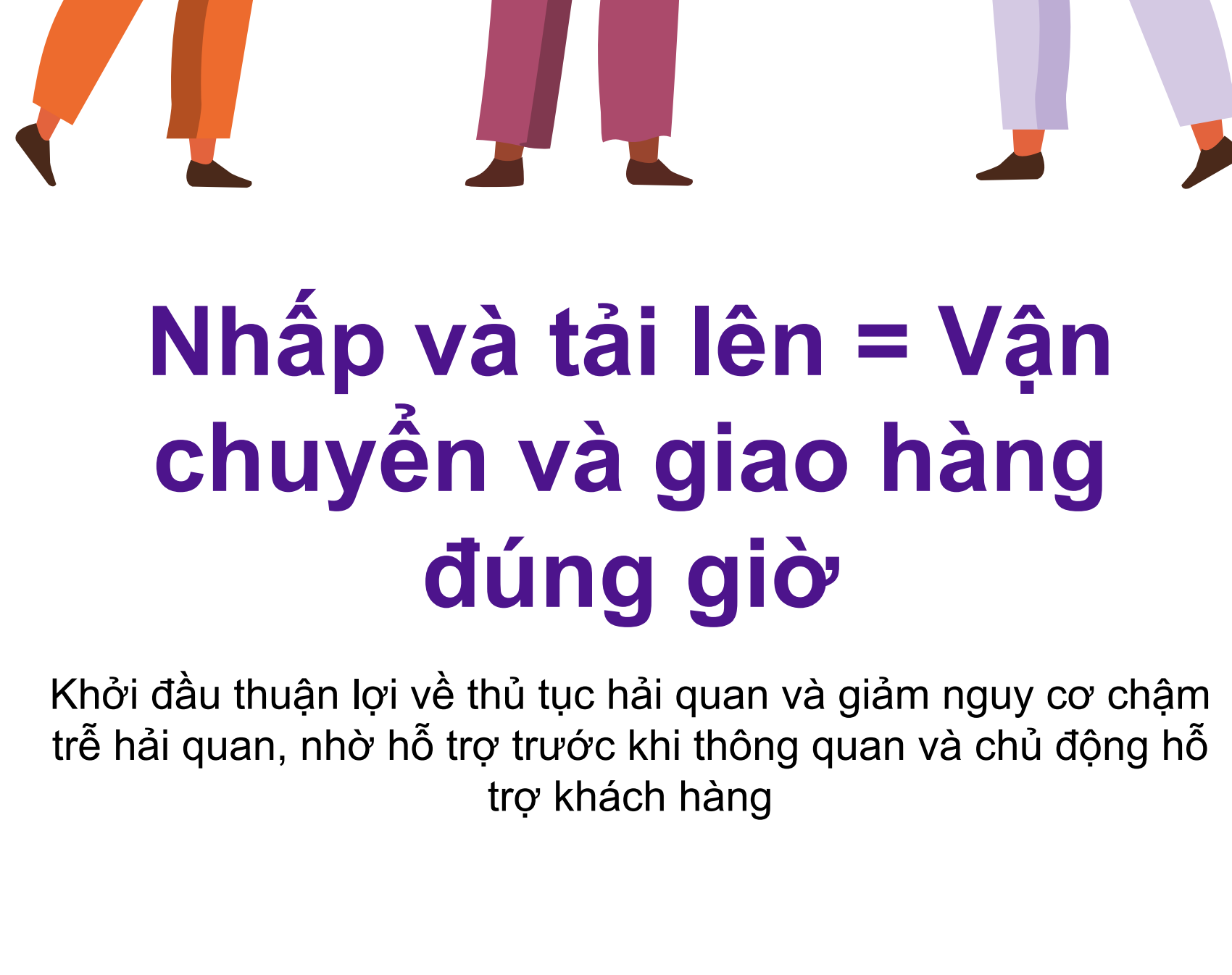
Tạm biệt những rắc rối về thông quan. Sử dụng các công cụ kỹ thuật số như **FedEx® Electronic Trade Documents** có khả năng giúp bạn:

- **tải lên nhanh chóng** các chứng từ còn thiếu
- **nộp các chứng từ trước khi giao hàng**

**Kết quả: Trải nghiệm khách hàng vượt trội là lợi thế cạnh tranh mới của bạn**

**Ít thủ tục giấy tờ hơn = Đáp ứng nhu cầu của khách hàng tốt hơn**

Ngoài việc tiết kiệm chi phí về giấy, năng lượng và in ấn, bạn có thể tập trung vào việc đáp ứng các nhu cầu cụ thể của khách hàng



**Nhấp và tải lên = Vận chuyển và giao hàng đúng giờ**

Khởi đầu thuận lợi về thủ tục hải quan và giảm nguy cơ chậm trễ hải quan, nhờ hỗ trợ trước khi thông quan và chủ động hỗ trợ khách hàng

Xem đồ họa thông tin

Khám phá Trung tâm Doanh nghiệp Nhỏ của FedEx

<sup>1</sup> Adobe Business, báo cáo về xu hướng kỹ thuật số năm 2021 (2021 digital trends report), 2021

<sup>2</sup> Adobe Experience Cloud Blog, Hướng dẫn: 7 quyết định mà các nhà lãnh đạo doanh nghiệp Châu Á – Thái Bình Dương (APAC) cần đưa ra để xây dựng lợi thế về trải nghiệm khách hàng (How-to: 7 decisions APAC business leaders must make to build a customer experience advantage), 2021